



Agencia  
Nacional  
Postal



**UDAF - QUITO**

**Abril 2015**

## 1. Introducción

La rendición de cuentas 2014 de la Unidad Administrativa Financiera - Agencia Nacional Postal se llevó a cabo en el Centro de Información Integral de la Universidad Central del Ecuador, Quito, el día jueves 26 de marzo de 2015 a las 11h00.

La exposición del informe fue realizada por el señor Director Ejecutivo de esta Cartera de Estado, quien durante 30 minutos expuso las principales actividades realizadas en el ejercicio fiscal previamente citado.



## 2. Orden del día

- |                 |   |
|-----------------|---|
| a) 10h00-11h00  | Registro de participantes y entrega de material.      |
| b) 11h00-11h15  | Bienvenida al evento                                  |
| c) 11h10-11h25  | Himno Nacional de Ecuador                             |
| d) 11h25- 11h30 | Video Institucional                                   |
| e) 11h30- 11h35 | Metodología del Evento                                |
| f) 11h35 -12h05 | Presentación de la Rendición de Cuentas 2014 UDAF ANP |
| g) 12h05- 12h10 | Video Código Postal                                   |
| h) 12h10 -12h30 | Mesas de Trabajo                                      |
| i) 12h30 -12h45 | Break   |
| j) 12h45 -12h50 | Lectura de Propuestas de Mesas de Trabajo             |
| k) 12h50 -13h05 | Compromisos de la Institución y de la Ciudadanía      |
| l) 13h05 -13h10 | Himno a Quito   |
| m) 13h10-13h15  | Cierre del Evento                                     |

## 3. Registro de Participantes

El evento contó con la participación de 105 ciudadanas y ciudadanos (56 y 149 respectivamente)



Registro de asistencia  
Quito, 26 de marzo de 2015  
Lugar: Auditorio Máster del Centro de Información Integral de la Universidad Central del Ecuador  
Hora: 11h00



Nombre	Cédula de Ciudadanía	Correo Electrónico	Teléfono	FIRMA
Carlos Prado	1103 #110-8	carlosprado@chakaplan.com	2482519	
Daysana Ortega	1104078173	dana.418da80@hotmail.com	0983537944	
CRISTINA NEPUEL	17072331-2	5520320.0530213@univie.com	0979682495	
Yeaneth Burbano	191390020	yeaneeth - burbano@hotmail.com	0983944670	
Faustina Cadenaquay	171725861-8		0982632434	
Paola Garzon	170267034-f	paola.garzon.2015@hotmail.com	0993223906	
Carla Estrella	1708150196	Carla.Estrella11@hotmail.com	0984802410	
Estelita Greche	172255289-8		3281667	
Sivaris Avila	17002927-1	silvia.avilade@hisa-ec.com	2806143	
Alexandra Calderon	0603120885	alexandra.calderon@hisa-ec.com	2481980	
Falle Guerra	1707258081	guerra.angelmaria2@hotmail.com	2481500	
Nancy Guayana	1702632961	nancy.guayana@hotmail.com	2481501	
Pilar Velos	1706310768	pilar-velos@hotmail.com	2481064	
Carla Feiza Pizar	1721647590	carlizapizar@hotmail.com	2433527	
Nancy Prampier	17189288-7	reclamas@melgoides.ec	3300843	
David Ordóñez	170780856-2	david.ordonez@univie.com	3502287	
Jose Naiguashea	020065401-0	bordey@cablenet.ec	6035245	
Ellen S. Macías	1729892425	Borndeg@cablenet.com	6035296	
Danny Fabrice Ruiz	11157401-8	Borndeg@cablenet.com	6035240	





Registro de asistencia  
 Quito, 26 de marzo de 2015  
 Lugar: Auditorio Máster del Centro de Información Integral de la Universidad del Ecuador  
 Hora: 11h00

Nombre	Cedula de Ciudadanía	Correo Electrónico	Teléfono	FIRMA
STEBAN NUNYA	171296692-1	pumes2008@hotmail.com	2091473	
FADINA LESLISCA	172564013-8	issailnair@outlook.es	3131298	
TRICIA TORRAMP	172055910-2	maria_brynd@hotmail.com	3524209	
MICHEL BARRERA	171144702-2	maria_brynd@hotmail.com	09983045558	
ALEJANDRO DEOSTO	1722028896	alejg01@hotmail.com	23510212	
ELIZABETH KANGI	172013385-2	elynicog18@hotmail.com	3441486	
ROSA ROSARIO	172036333-1	cristhe_1978@hotmail.com	3442047	
GERARDO MUYUGUA	171181717-2	geroanmy7@hotmail.com	0987010757	
WILLIAM LEWIS	173549349-9	betcampes_1991@hotmail.com	087453476	
JUAN CRISTOBAL	172263173-4	Rian_Palacios@hotmail.com	0966240318	
HENRY VASQUEZ	171938746-4	hvasquez@gruade.wed.ac	0878588003	
ANDREA GONZALEZ	0604110114	lve_hanng@hotmail.com	3411738	
ANDREA PICO	172378202-4	andrea.pico@chdnl.com	3091677	
ADRIAN ROLDAN ROLDAN	172082124-0	andiez_1314@hotmail.com	098387235	
PANGUÉS GARCÍA	17192242916	cudicio86@hotmail.com	0992690231	
CRISTIAN MELINA	1729162811	cmelina214@hotmail.com	0986855297	
DANIELA DEVA	17211443400	danyfer1993@gmail.com	0964023946	
MARÍA GABRIELA SIMBANO	1722696416-9	gabylea2205@hotmail.com	0995863894	
FEDERICO APARICA	17318863002	loisferandocamata@hotmail.com	0992182842	
CRISTIAN VILANO	1718192901-0	villanov-one_14@hotmail.com	09902906550	



Registro de asistencia  
 Quito, 26 de marzo de 2015  
 Lugar: Auditorio Máster del Centro de Información Integral de la Universidad Central del Ecuador  
 Hora: 11h00



Nombre	Cedula de Ciudadanía	Correo Electrónico	Teléfono	FIRMA
Jorge Henao Henao	100164152-1	Exp. Valle S. Rocha	09994685563	
Cecilia Rivera	1001419588		2982-435	
Silvia Rosmas	171002924-1	silvia.rosmas@fca.com	2806143	
ENRIQUE NOVENO	172527062-5	ENRIQUE NOVENO	0792996500	
Coop. Sim. Fajardo P	1800525883	Coop. Anubates		
Natalia Flea	1800525883	natalia.flea@hdmil.com	09952749887	
Luis Eduardo Jarama Tovar	116610490	gerencia@hdmil.com	2685-790	
Andrés Marín Guín	100161469-1	hdmil@hdmil.com	370037/571915	
Karla GARZA	172484324	hdmil@hdmil.com	0993547663	
Narciso Canchongre	080304930-5	Coop. Costanita Dshmil.com	0627035557	
Dennis Carrasco	1802604558	Coop. Cuka Peuzo	0981038412	
GLY OSILU	160031016-3	Coop. Foto Pelles	0988080457	
HARU NITZ	171004477-6	marco-diaz@hdmil.com	0984010218	
JORGE BOLDAGY	170776434-4	jorgeboldagy@hdmil.com	0985553312	



Registro de asistencia  
 Quito, 26 de marzo de 2015  
 Lugar: Auditorio Máster del Centro de Información Integral de la Universidad del Ecuador  
 Hora: 11h00

Nombre	Cédula de Ciudadanía	Correo Electrónico	Teléfono	FIRMA
Laura Angie	0809134781-0	lauraangie-0516@hotmail.com	0988464490	[Signature]
Jessica Catuzamba	R2183322-9	jessica2103@hotmail.com	0984987450	[Signature]
Fernando Urdin	192882094	feru2009@gmail.com.ec	0995033310	[Signature]
Edison Jarama	110448257-5	eddyjarama@hotmail.com	0997604133	[Signature]
Edin Sotol	195662404	eddie.sotol@hotmail.com	0987967461	[Signature]
Galinda Stent	1915890479	galinda19@gmail.com	0983974677	[Signature]
Rauline Urrosgu	1941545273	raulins1811@hotmail.com	0996600210	[Signature]
Francis Stefany Carrera	192966805-1	stefy_milly@hotmail.com	0987813671	[Signature]
Isabel Rara Lora	171572278-5	ivulz1998@gmail.com	0992654352	[Signature]
Soye Vilas	199758744	soyevilas@hotmail.com	099030104	[Signature]
Mishell Corella	1726942058	estef2910@hotmail.com	0999128278	[Signature]
Shanna Navarro	192586469	shannan@hotmail.com	0992783202	[Signature]
Jorge Guerrero	19420483-9	jorge.guerrero.laura@bcl.com	0984662504	[Signature]
Jessica Huilabo	192132122-4	je-ss-y-pance@hotmail.com	0958833888	[Signature]
David Arcas	1723822506	benita-1991@hotmail.com	0995058422	[Signature]
Gamarta Montoya	1721215059	gamarta93@hotmail.com	0989217333	[Signature]
Carlos Escobar	1726355921	charlyes219@hotmail.com	0985566293	[Signature]
Xavier Vidyuri	0603431453	xavide_vidyuri@hotmail.com	0987349355	[Signature]
Edgar Simón	1216465803	edgar_simon@hotmail.com	0985413144	[Signature]
Maria Garcia	1717933939	marigarcia29@hotmail.com	0984117926	[Signature]





Registro de asistencia  
 Quito, 26 de marzo de 2015  
 Lugar: Auditorio Máster del Centro de Información Integral de la Universidad Central del Ecuador  
 Hora: 14h00

Nombre	Cédula de Ciudadanía	Correo Electrónico	Teléfono	FIRMA
Zurfero	73007126200	keafkion-aucto@	2523680	
MARIO EMANUELO GARCIA	129142186601	FredLomas@	2625-410	
RODRIGO VELASCO	2100620760	rodriguevelas@gnail.com	0983811585	
Andrea Villa	1919317685	andys-199@vtrmail.com	0987969936	
Bono De la Cruz	92348126-1	carol23200@vtrmail.com	0983559133	
Richard Barber	0913536906	richbarber@uce.edu.ec	09829532	
Christian Peltro	1284449-4	casieria@vtrmail.com	09829532	
Ruth Redin	170164288	ruthredin@vtrmail.com	9230151	
Jeanette Rosendo	1705863361	jeanette@yaho.es	098557295	
William Burodo	0704346303	willburdo@vtrmail.com	0587289383	
Susana Muvilla	170459854-7	esusanamuvilla@vtrmail.com	099719236	
Yolanda Euzo	170461335-3	yolanda@yaho.es	0998486639	
Paul Atalunga	171366555-0	paatalunga@vtrmail.com	0987472388	
Franzisco Pizarro	130378673-1	franzisco@vtrmail.com	230757	
Yelky Guez	106086029-2		2653956	
Mabel Ortiz	131564299-9	mabelortiz@yahoo.com	2914-191	
Daniela Ramirez	192090594-0	dazur08@yahoo.com.mx	098681542	
NESTOR SANTIAGO	17158888846	nocho00612@vtrmail.com		
FRANCISCA SANTA RITA	170972326-7	franciscasantarita@vtrmail.com		





Registro de asistencia  
 Quito, 26 de marzo de 2015  
 Lugar: Auditorio Máster del Centro de Información Integral de la Universidad Central del Ecuador  
 Hora: 11h00



Nombre	Cedula de Ciudadanía	Correo Electrónico	Teléfono	FIRMA
Fernando Casabato	171506438-1	quincho@yaho.com.ec	2374242	<i>[Signature]</i>
Mariela Cerdán	1715286900	mariela_terro@hotmail.com	2372033	<i>[Signature]</i>
Gloria Amargosa	1709286577		2391654	<i>[Signature]</i>
Silvia Amargosa	1707893581		2027865	<i>[Signature]</i>
Sonia Suárez	170913113-3	sonia.suarez19@hotmail	2377806	<i>[Signature]</i>
Sonia Sotomayor	1714346846	sotomayor18@pregon	2339806	<i>[Signature]</i>
Francisco MARTINEZ	010560381	Francisco071508@univas	2379560	<i>[Signature]</i>
601281064VILLE	17143335709		0995236490	<i>[Signature]</i>
Mario Aguirre	1102624077		2376638	<i>[Signature]</i>
Stalud Osorio	1703196228		2370694	<i>[Signature]</i>
Elizabeth Noboa	1009295764-8	cdniky5port@hotmail.com	2377631	<i>[Signature]</i>
Wendy Corona	172607896-5	wendy.01103@hotmail.com	0987921421	<i>[Signature]</i>
Berenice Corona	173071181-2	berce.cn.7@hotmail.com	0987958000	<i>[Signature]</i>



## 4.1 Presentación



### La comunicación un derecho fundamental



#### Art.16

Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho

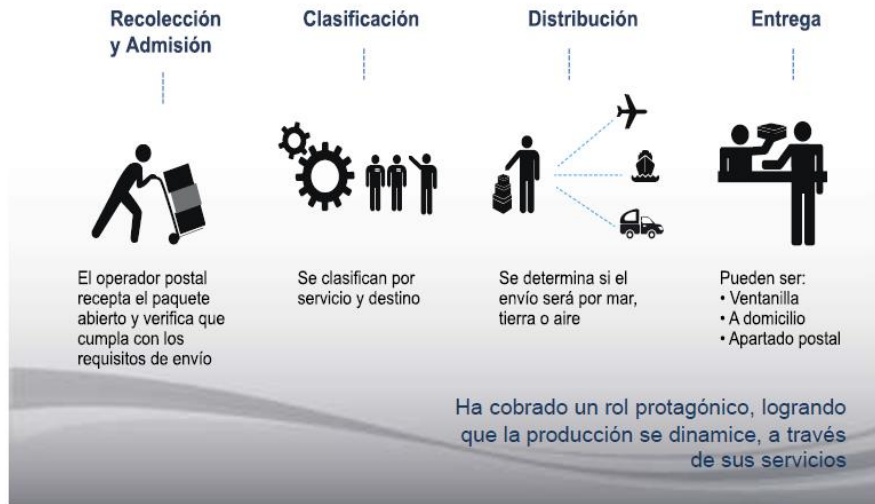
Una **comunicación** libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, **por cualquier medio y forma**, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

#### Art.314

El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.

El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los **servicios públicos** sean equitativos, y **establecerá su control y regulación.**

## El Servicio Postal una necesidad básica de comunicación



## La ciudadanía el actor más importante para el sector postal



## Los Servicios Postales parte de los sectores estratégicos del país



Ministerio Coordinador de Sectores Estratégicos

Políticas intersectoriales.



Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información

Rectoría del sector postal



Agencia Nacional Postal

Regulación y control del sector postal

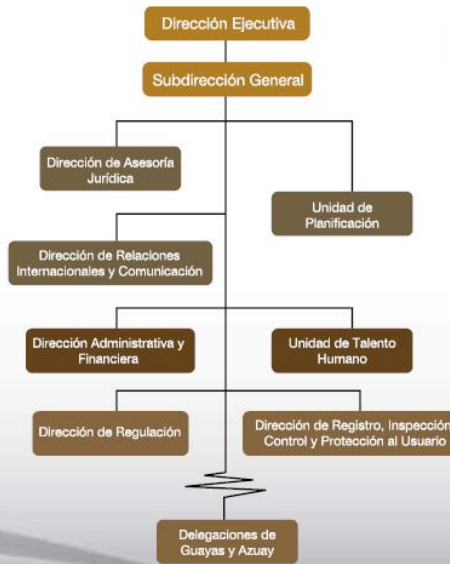


Operador oficial designado para brindar el Servicio Postal Universal



Operadores postales públicos y privados

## Estructura orgánica

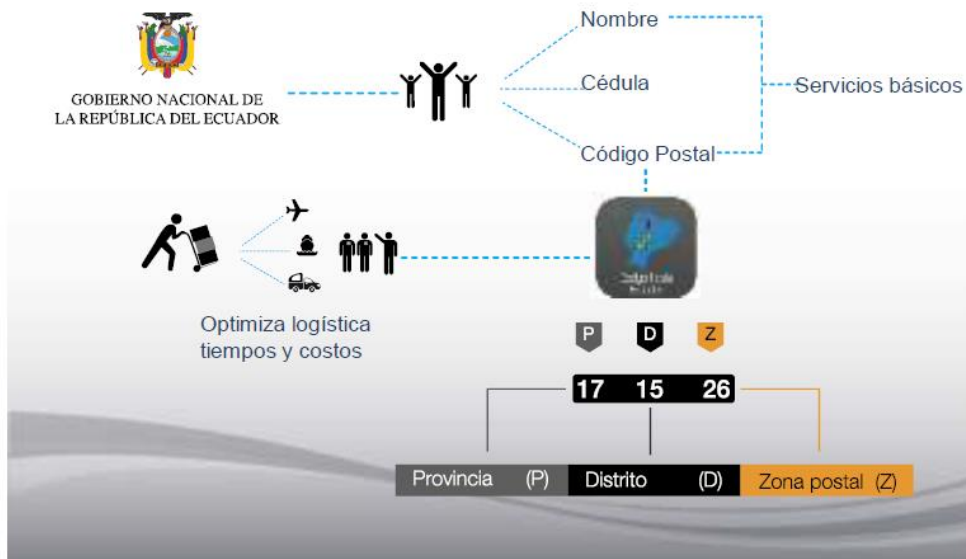


### Delegaciones de la Agencia Nacional Postal



PICHINCHA	Pastaza
	Carchi
	Imbabura
	Tungurahua
	Esmeraldas
	Manabí (desde El Carmen hasta Chone y Pedernales a San Jacinto)
	Orellana
	Pichincha
	Sucumbios
	Santo Domingo de los Tsáchilas
	Napo
Cotopaxi	
AZUAY	Morona Santiago
	Zamora Chinchipe
	Azuay
	Loja
	El Oro
	Cañar
GUAYAS	Los Ríos
	Manabí (de Tosagua hasta Jipijapa)
	Galápagos
	Guayas
	Bolívar
	Chimborazo
	Santa Elena

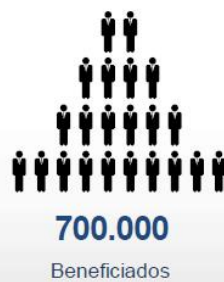
### El Código Postal una herramienta indispensable para el ordenamiento logístico del país



## Alcance del Código Postal



## Conocimiento del Código Postal



Se está trabajando en la ampliación del código a nivel de manzanas.



## La atención y respuesta oportuna a la ciudadanía logra el empoderamiento de sus derechos postales



### Sistema Automático de Atención al Usuario Postal



Permite al usuario opinar y realizar reclamos al operador postal



A los operadores postales permite mejorar su servicio

**1800 767825**  
POSTAL

Atención personalizada mediante consulta directa a usuarios y operadores postales

**6.982 Usuarios Atendidos**



## Los operadores postales son el motor que dinamiza la economía del país





### Control a los operadores postales



552 Operativos = 45 puntos de atención clausurados

- No balanza calibrada
- No exhibir tarifario de precios



### Operadores postales



Control a Operadores Postales						
Zonal	Operadores Postales Catastrados	Operadores Postales Registrados	Operadores Postales Certificados	No. Operativos Realizados	No. De puntos de atención clausurados	Paquetes rezagados
Sede Central	229	143	86	199	12	4.155
Delegación Zonal Azuay	150	71	79	166	0	966
Delegación Zonal Guayas	112	88	24	193	33	1.111
	<b>491</b>	<b>302</b>	<b>189</b>	<b>558</b>	<b>45</b>	<b>6.232</b>

## El Ecuador en el contexto internacional



El Ecuador es parte de este organismo desde 1964 y la ANP ejerce esta representación desde su creación en 2008.

La UPU reúne a 192 países.

Ecuador fue elegido miembro activo, del Consejo de la Administración de la UPU, desde 2012. 52 países de la UPU conforman este Consejo.

Y desde el 2013, la ANP es Vicepresidente del Grupo de Proyectos "Cuestiones Reglamentarias".



Organismo intergubernamental que concentra sus esfuerzos en el desarrollo postal de la región.

El Ecuador, representado por la ANP, es Vicepresidente del Grupo de Trabajo "Asuntos Regulatorios".

## Participación de la ANP en contexto internacional



Quito, 26 y 27 de mayo del 2014

- El regulador fomente la competencia en un mercado con reglas claras para todos los actores.
- Utilizar la red postal como un bien estratégico que promueve el desarrollo económico y la inclusión social.
- Implementar una legislación suficientemente flexible para habilitar cambios que se produzcan en los servicios.

### UPU

- Exposición sobre la estructura e implementación del Proyecto Código Postal en el país.
- Ponencia "Equidad en el mercado postal, caso Ecuador"

### UPAEP

- Presentación: "El papel de la regulación en el desarrollo postal: Caso Ecuador"

## Ejecución presupuestaria



Ítem	Descripción	Presupuesto Codificado	Presupuesto Ejecutado	Porcentaje Ejecución
510000	Gastos en Personal	906.146,23	906.146,23	100,00%
530000	Bienes y Servicios de Consumo	422.972,79	417.569,96	98,72%
570000	Otros Gastos Corrientes	25.762,92	25.760,92	99,99%
580000	Transferencias y Donaciones Corrientes	94.000,00	85.810,20	91,29%
840000	Bienes de Larga Duración	28.645,82	27.934,62	97,52%
990000	Otros Pasivos	150	0	0,00%
<b>Total</b>		<b>1.477.677,76</b>	<b>1.463.221,93</b>	<b>99,02%</b>
<b>Proyectos de Inversión</b>				
3	Sistema Automático de Atención al Usuario Postal en el Ecuador	82.957,25	82.957,24	100,00%
4	Propuesta de Implementación del Sistema de Código Postal en el Ecuador a Nivel de Manzana	356.331,66	353.541,72	99,22%
<b>Total</b>		<b>439.288,91</b>	<b>436.498,96</b>	<b>99,36%</b>
<b>Total General</b>		<b>1.916.966,67</b>	<b>1.899.720,89</b>	<b>99,10%</b>

## Proyecto de Ley General de los Servicios Postales



- I Consideraciones generales
- II Organización del sector, del Ministerio rector y del ente de Regulación y Control del Sector Postal
- III De los servicios postales
- IV Servicio Postal Universal y el operador postal público
- V De los derechos y obligaciones de los operadores operadores
- VI De los derechos y obligaciones de los usuarios
- VII De las reclamaciones y quejas
- VIII Régimen de infracciones y sanciones



- Disposiciones generales
- Disposiciones transitorias
- Disposiciones reformatorias y derogatorias
- Disposición final

#### 4. Grupos de trabajo temático

Enfatizando en el carácter participativo del evento de Rendición de Cuentas 2014 de la ANP, se organizaron dos mesas o grupos de trabajo que permitieron a las y los participantes, profundizar en las actividades realizadas y programadas por esta Cartera de Estado en el referido año fiscal.

Estas mesas se organizaron de conformidad con las áreas agregadoras de valor de la institución.

##### 3.1 Mesa de Regulación

###### 3.1.1 Intervención central

El facilitador de la Mesa de Regulación fue el Señor Director de Regulación quien en aproximadamente 10 minutos repasó la presentación previamente realizada, enfatizando en las secciones correspondientes a Regulación.

Su intervención abordó los siguientes temas principales:

1. Repaso de la presentación principal.
2. Estado actual de la nueva ley.
3. Avance en la nueva normativa.
4. Plan de trabajo previo a la promulgación de la ley
5. Nuevas reglas de juego
6. Diferente categorización

###### 3.1.2 Intervenciones de los participantes

Una vez concluida la intervención central se abrió el foro de participación, mismo que en un período aproximado de 15 minutos, permitió intervenir a los y las participantes de la mesa, de manera verbal o escrita con sus dudas, propuestas y/o aportes.

En este proceso se detallaron las siguientes intervenciones:

<b>Intervención 1:</b>	Sobre la Categorización de los operadores postales
<b>Pregunta 1:</b>	¿Cuándo se realizará la categorización de los operadores postales? ¿Después que se apruebe la Ley o desde ya?
<b>Respuesta 1:</b>	Todos los operadores postales deberían estar debidamente categorizados, sin embargo, no todos los operadores han cumplido con las disposiciones de la ANP. La nueva Ley impone sanciones categorizadas como muy graves a los operadores que realicen sus actividades sin el debido permiso de la ANP.

<b>Intervención 2:</b>	Sobre los reglamentos, estructura, diseño y clasificación de los envíos postales en el Ecuador
<b>Pregunta 2:</b>	¿Cuál es el avance en temas de nuevos reglamentos, estructura, diseño y clasificación de los envíos postales en el Ecuador?
<b>Respuesta 2:</b>	La ANP les hace una invitación para participar en la normativa que se va a desprender de la Ley. Para esto el cronograma es el siguiente: una vez que se expide la Ley en el transcurso de 180 días se debe presentar el Reglamento a la Ley de este se desprenden instructivos, manuales, notas técnicas, etc., así que hay más actores. Se hará más adelante con la participación de la ciudadanía y operadores.

<b>Intervención 3:</b>	Regulación de Tarifas
<b>Pregunta 3:</b>	¿Cómo se van a regular Las tarifas? ¿Se van a regular con relación a Correos del Ecuador o con relación al mercado?
<b>Respuesta 3:</b>	Correos del Ecuador es el operador designado, por lo que su afán no es generar utilidad. Los precios que maneja son de costo. Por otro lado, CDE es un Courier en competencia como todos los demás, por lo que en un mercado de libre competencia los precios los pone el operador a conveniencia. La ANP propenderá que esta competencia sea equitativa por lo que, a través de estudios técnicos definirán techos y rangos.

<b>Intervención 4:</b>	Regulación de operadores
<b>Pregunta 4:</b>	¿Cómo se va a regular a los operadores que no están certificados por ANP?
<b>Respuesta 4:</b>	La Normativa del Registro de Operadores dará un plazo para la certificación o habilitación como operadores postales a quienes se encuentren registrados como tales. Luego del plazo establecido para el efecto se realizarán inspecciones de verificación, y, de no cumplirse con la norma se procederá a la emisión de multas o clausuras, dependiendo el caso. Es necesario recalcar la prohibición de dar el servicio postal sin tener el certificado. El plazo para esta regularización de los operadores se encuentra en proceso de definición, se ha considerado inicialmente que sean 6 meses.

<b>Intervención 5:</b>	Certificado de Operador Postal
<b>Pregunta 5:</b>	¿El certificado de operador postal se actualiza automáticamente?
<b>Respuesta 5:</b>	No, la concesión postal se emite por cinco años mientras que la habilitación que se da a través de la certificación, es anual. Cada año se realizan inspecciones para constatar la infraestructura necesaria para brindar un óptimo servicio, (Lugar

	adecuado, equipos necesarios, personal capacitado), de estos factores dependerá la renovación de la certificación.
<b>Intervención 6:</b>	Ejemplo Práctico de envíos de correspondencia, paquetería o carga.  En Balzar se envía quintales arroz o maíz.
<b>Pregunta 6:</b>	NA
<b>Respuesta 6:</b>	La Agencia Nacional Postal regula envíos postales catalogados como correspondencia o paquetería hasta 50 kg. Un quintal de arroz no es ninguna de las dos, es transporte de carga.
<b>Intervención 7:</b>	NA
<b>Pregunta 7:</b>	¿Cómo hacerle entender al cliente ciertas reglas de entendimiento de un Courier y para que vaya satisfecho?
<b>Respuesta 7:</b>	Cumplir con la oferta realizada al usuario, en tiempos, costos y calidad de servicio. Si fuese el caso de no cumplir con la referida oferta se debe indemnizarlo.
<b>Intervención 8:</b>	Recategorización de los operarios
<b>Pregunta 8:</b>	¿Cuándo empezará la recategorización de los operarios?
<b>Respuesta 8:</b>	Es un proceso que se está realizando desde el año anterior, esto ha permitido identificar a los tipos de operadores que van a poder ofertar un determinado servicio en las diferentes categorías. Posteriormente se determinará a que categoría corresponde y según eso, los servicios que este podrá prestar y el valor de la concesión que tiene que pagar. Con la promulgación de la Ley se ajustarán los requisitos de la ANP y la SENAÉ respectivamente. La responsabilidad de ofrecer el servicio va de la mano con el cumplimiento de los requisitos.
<b>Intervención 9:</b>	NA
<b>Pregunta 9:</b>	¿Cuál es el plan de acción con CNEL-CELEC-EMAP-EPA, es decir empresas públicas de servicios básicos para prestar / cobrar por el servicio? ¿Cuáles serán los costos? ¿Desde cuándo tentativamente?
<b>Respuesta 9:</b>	Por decreto, todas las instituciones públicas del gobierno central tendrán que adoptar el Código Postal.
<b>Intervención 10:</b>	Código Postal
<b>Pregunta 10:</b>	¿Toda la población ya cuenta con el código postal?
<b>Respuesta 10:</b>	Todo el territorio tiene una codificación o códigos postales por

lo que todos tenemos un Código Postal.

<b>Intervención 11:</b>	Servicios Postales
<b>Pregunta 11:</b>	¿La prestación de los servicios va a ser regulada para determinadas compañías según su función? ¿Puede una sola compañía dar todos los servicios?
<b>Respuesta 11:</b>	Un operador puede dar todos los servicios. La ANP homologa los servicios brindados. Si un operador cumple con todos los requisitos podrá dar todos los servicios.

<b>Intervención 12:</b>	En el caso de empresas de transporte, nos regimos a lo que es la Agencia Nacional de Tránsito, al cambiar los estatutos en la constitución, perdemos los beneficios de esta agencia en esto no se puede cambiar estatutos cambia actividad y esto nos beneficia
<b>Pregunta 12:</b>	NA
<b>Respuesta 12:</b>	No es un cambio total en el estatuto, es una modificación que se hace en el mismo. Puede incluirse el siguiente ítem “Y actividades complementarias de paquetería”. La ANP no emitirá los permisos necesarios si en el estatuto no se incluye la referida modificación.

### 3.1.3 Ideas Relevantes

El plenario de la Mesa de Regulación dada la importancia del conocimiento de la nueva normativa próxima a promulgarse, insiste sobre su participación en la elaboración de la reglamentación.

### 3.1.4 Integrantes del equipo facilitador Mesa de Regulación

Nombre	Área	Correo Electrónico
Ing. Javier Gómez	Director de Regulación	jgomez@agenciapostal.gob.ec
Ing. Rommel Andrango	Analista de Planificación	randrango@agenciapostal.gob.ec
Srta. Lesslie Armijos	Asistente de Proyecto	larmijos@agenciapostal.gob.ec

## 3.2 Mesa de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario

### 3.2.1 Intervención central

El facilitador de la Mesa de Regulación fue la Señorita Directora de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario quien en aproximadamente 10 minutos repasó la presentación previamente realizada, enfatizando en las secciones correspondientes a Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario.

Su intervención abordó los siguientes temas principales:

1. Repaso de la presentación principal.
2. Requisitos de certificación
3. Transporte de paquetería
4. Nuevas reglas de juego
5. Sistema Automático de Atención al Usuario Postal
6. Denuncias de Usuarios

### 3.2.2 Intervenciones de los participantes

Una vez concluida la intervención central se abrió el foro de participación, mismo que en un período aproximado de 15 minutos, permitió intervenir a los y las participantes de la mesa, de manera verbal o escrita con sus dudas, propuestas y/o aportes.

En este proceso se detallaron las siguientes intervenciones:

<b>Intervención 1:</b>	Evaluación de Operadores Postales
<b>Pregunta 1:</b>	¿Cada qué tiempo se evalúa a las oficinas que son certificadas?
<b>Respuesta 1:</b>	La Agencia Nacional Postal trabaja en función de un Plan Nacional de Control Postal, mismo que se realiza por muestreo y de manera aleatoria, es decir que puede evaluarse tanto las oficinas que se encuentran certificadas como a las que no han sido certificadas aún, con una frecuencia de una a dos veces al año.

<b>Intervención 2:</b>	Certificados de Operadores Postales
<b>Pregunta 2:</b>	¿Cuáles son los requisitos para poder certificar nuevas sucursales si el resto de oficinas ya han sido certificadas?
<b>Respuesta 2:</b>	Los requisitos para nuevas oficinas son los mismos que para aquellas certificadas, los cuales se encuentran detallados en el Reglamento de Registro de Operadores Postales. No obstante a esto, la ANP brinda asesoría mediante el 1800-POSTAL, por correo electrónico o a través de nuestras oficinas ubicadas en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, a fin de solventar cualquier inquietud y orientar al operador postal durante toda la etapa de certificación.

<b>Intervención 3:</b>	NA
<b>Pregunta 3:</b>	¿Cuáles son las características que deben tener las balanzas
<b>Respuesta 3:</b>	Actualmente, no contamos con especificaciones técnicas necesarias para el uso de las balanzas, sin embargo dependerá del giro del negocio y del volumen que se maneje, en caso de que el operador postal reciba únicamente correspondencia



	pueden utilizar balanzas de hasta 2 kg. o si se trabaja con paquetería podrían ser de hasta 50 kg., el único requerimiento es que no se utilice balanzas de péndulo, ya que no ofrecen un pesaje exacto.
--	--

<b>Intervención 4:</b>	NA
<b>Pregunta 4:</b>	¿Cuál es el rol de las aerolíneas al transportar paquetería de hasta 50 kg.?
<b>Respuesta 4:</b>	Las aerolíneas son catalogadas como operador postal al trabajar con uno de los seis (6) procesos que conforman el servicio postal. Con el proyecto de Ley se contempla ampliar los servicios postales a servicios logísticos, dentro de los cuales se encuentran el almacenaje, la desaduanización entre otras consideraciones que permitirán ampliar los servicios que ofrecen los operadores postales.

<b>Intervención 5:</b>	NA
<b>Pregunta 5:</b>	¿Al ampliar los servicios postales a servicios logísticos, cuáles serían los parámetros para la calificación?
<b>Respuesta 5:</b>	Al promulgar la ley se cambiará la figura de registro por el otorgamiento de concesiones o autorizaciones, proceso que cambiaría los requisitos que deberán cumplir los operadores postales. Para esto, se tiene previsto convocar a los operadores con el fin de socializar el proyecto de Ley, así como también el Reglamento General de la Ley..

<b>Intervención 6:</b>	Sería importante que se realice un debate previo a la promulgación de la ley.
<b>Pregunta 6:</b>	NA
<b>Respuesta 6:</b>	Hasta el momento se han realizado varias reuniones en la Asamblea Nacional, en las cuales se ha invitado a los presidentes de las asociaciones, representantes de couriers y de las cooperativas de transporte y de carga pesada, en las cuales éstas organizaciones pudieron presentar sus observaciones para que sean analizadas por lo miembros de la Comisión que se encuentra manejando el proyecto. Es importante mencionar, que en el portal web de la Asamblea Nacional se encuentra publicado el proyecto de Ley, cuyo link fue comunicado a los representantes de cada asociación para su conocimiento.

<b>Intervención 7:</b>	NA
<b>Pregunta 7:</b>	¿Qué posibilidad hay de que una nueva operadora obtenga el certificado de registro?
<b>Respuesta 7:</b>	Todas las personas que deseen trabajar realizando la actividad postal pueden registrarse, siempre y cuando cumplan con los

requisitos solicitados.

<b>Intervención 8:</b>	NA
<b>Pregunta 8:</b>	¿Qué pasa con las empresas que no se encuentran registradas ante la ANP?
<b>Respuesta 8:</b>	Como es de su conocimiento, no disponemos de poder sancionador que permita a la ANP generar coerción ante ellos; sin embargo, hemos obtenido resultado con los operativos realizados en conjunto con el Ministerio del Interior, donde se ha logrado clausurar muchos establecimientos informales que no estaban cumpliendo con la normativa y que de una u otra manera afectan a las operadoras que se encuentran registradas. Adicionalmente, se ha logrado realizar convenios con diferentes instituciones, las cuales tienen entre sus requisitos el contar con el Certificado de Registro de Operador Postal.

<b>Intervención 9:</b>	NA
<b>Pregunta 9:</b>	¿Cómo podemos acceder a los quioscos del proyecto Sistema Automático de Atención al Usuario Postal?
<b>Respuesta 9:</b>	En una primera fase se han implementado cinco (05) equipos ubicados en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca; sin embargo se encuentra en análisis la posibilidad de ubicar nuevos equipos en diferentes puntos de atención de operadores postales donde exista una mayor afluencia de usuarios. De igual manera, si existe el deseo de un operador postal de contar con estos equipos en sus oficinas, deberán efectuar el requerimiento de manera formal a la ANP.

<b>Intervención 10:</b>	NA
<b>Pregunta 10:</b>	¿Para qué fecha se tiene planificado realizar las charlas de socialización
<b>Respuesta 10:</b>	Se informará en las próximas semanas la fecha exacta y el lugar donde se llevará a cabo.

<b>Intervención 11:</b>	NA
<b>Pregunta 11:</b>	¿En caso de recoger un paquete en el camino y el mismo se extravíe, qué puede hacer el operador postal ante la falta de un comprobante de envío?
<b>Respuesta 11:</b>	La admisión de un envío sólo se la puede realizar en oficinas del operador postal; por lo tanto siempre deberá contar con un comprobante en el cual conste el contenido, peso y valor declarado del envío, de tal manera que se genere un contrato entre las partes. Por otro lado, el operador postal al recibir el envío, deberá ofrecer al usuario un seguro, el mismo que será facultativo

	para el usuario el acceder al mismo.
<b>Intervención 12:</b>	NA
<b>Pregunta 12:</b>	¿Cuál es la sanción por parte de la Agencia Nacional Postal ante una denuncia realizada por el usuario?
<b>Respuesta 12:</b>	Actualmente, la ANP no tiene poder sancionatorio contra el operador postal; sin embargo, el usuario puede acudir a otras instancias al existir un contrato de adhesión firmado entre las partes. Por otro lado, si se desea mantener el buen nombre del operador postal, es conveniente responder ante el usuario por el error cometido por uno de los miembros de la empresa.
<b>Intervención 13:</b>	NA
<b>Pregunta 13:</b>	Obtener seguros para los envíos es complicado. ¿De qué manera se puede solucionar un inconveniente de pérdida sin necesidad de recurrir a la ley?
<b>Respuesta 13:</b>	Se recomienda negociar con compañías aseguradoras a fin de proteger la carga en general o bien se podría cobrar al usuario dentro de la tarifa un porcentaje por el seguro creando así un fondo para terceros por siniestros internos.

### 3.2.3 Ideas Relevantes

- a) Se requiere la socialización del proyecto de Ley y de su Reglamento de los operadores postales.
- b) La Agencia Nacional Postal al trabajar en función de un Plan Nacional de Control Postal, realiza inspecciones a los operadores postales con una frecuencia de una a dos veces al año.
- c) La ANP brinda asesoría mediante el 1800-POSTAL, por correo electrónico o acercándose a nuestras oficinas ubicadas en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, a fin de solventar cualquier inquietud y orientar al operador postal durante toda la etapa de certificación.
- d) No existen especificaciones técnicas necesarias para el uso de las balanzas, el único requerimiento es que no se utilice balanzas de péndulo, ya que no ofrecen un pesaje exacto.
- e) Con el proyecto de Ley se contempla ampliar los servicios postales a servicios logísticos, dentro de los cuales se encuentran el almacenaje, la desaduanización entre otras consideraciones que permitirán ampliar los servicios que ofrecen como operadores postales.
- f) Al promulgar la Ley se cambiará la figura de registro por el otorgamiento de concesiones o autorizaciones.
- g) Durante los operativos realizados en conjunto con el Ministerio del Interior se ha logrado clausurar muchos establecimientos informales que no estaban cumpliendo con la normativa y que de una u otra manera afectan a las operadoras que se encuentran registradas.

- h) Operadores postales solicitan que se coloquen equipos del Sistema Automático de Atención al Usuario Postal en el Ecuador.
- i) Convenios interinstitucionales han permitido que muchos operadores postales recurran a registrarse ante la ANP.
- j) La admisión de un envío solo se la puede realizar en oficinas, por lo tanto siempre deberá contar con un comprobante en el cual conste el contenido, peso y valor declarado del envío, de tal manera que se genere un contrato entre las partes.
- k) Es importante que el operador postal al recibir el envío ofrezca al usuario un seguro para daños o pérdidas y concientizar con el usuario sobre la importancia de tomarlo.

### 3.2.4 Integrantes del equipo facilitador Mesa de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario

Nombre	Área	Correo Electrónico
Eco. María José Sánchez	Directora de Registro Inspección, Control y Protección al Usuario	msanchez@agenciapostal.gob.ec
Eco. Karina Fiallos	Responsable de Planificación	kfiallos@agenciapostal.gob.ec
Srta. Geovanna Villamarín	Técnico de Atención al Usuario Postal	gvillamarin@agenciapostal.gob.ec

## 5. Compromisos Insitucionales

Los compromisos institucionales resultantes del trabajo de los grupos de trabajo temático a ser incluidos en la gestión institucional para el ejercicio fiscal 2015 son:

Propuestas realizadas en las mesas de diálogo	Compromisos Asumidos por la Ciudadanía	Compromisos Asumidos por la Institución	Plazos
El operador designado, los operadores privados y la ciudadanía en general participará en la elaboración de la normativa necesaria luego de promulgada la nueva Ley General	Realizar la convocatoria para que el operador designado, los operadores privados y la ciudadanía en general participen en la elaboración de la normativa necesaria luego de promulgada la nueva Ley General de	Acudir a la convocatoria y participar en la elaboración de la normativa necesaria luego de promulgada la nueva Ley General de los Servicios Postales	180 días luego de promulgada la ley.

de los Servicios Postales	los Servicios Postales		
Aumentar los quioscos automáticos de Atención al Usuario Postal	Buscar los mecanismos para financiar la adquisición de quioscos automáticos de Atención al Usuario Postal	NA	Diciembre 2015

